	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

Regional: Quindío
Centro de formación: Comercio y Turismo

Programa de Formación: Técnico en Operación de Eventos
Código del programa: **122814**
Versión: 1

Competencia Para Desarrollar: Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. (equivale a la Norma NTS 002 del min comerció, industria y turismo)

Resultados de Aprendizaje:

Resultado 1: Verificar los resultados de los correctivos aplicados al servicio

Actividad de aprendizaje:

- Realizar informe ejecutivo final tanto en inglés como en español, así como las acciones de mejora.

Evidencia:
Conocimiento / Desempeño / Producto

Evidencias de Conocimiento :
Responde cuestionarios relacionados con los temas en el desarrollo de la guía de acuerdo a cada una de las actividades de aprendizaje

Evidencias de Desempeño:

Participa de todas las actividades de desempeño orientadas por el docente, de acuerdo a cada una de las actividades de aprendizaje. (LDCH)

Evidencias de Producto:

Entrega informes sobre los conocimientos desarrollados en cada una de las actividades de aprendizaje, de acuerdo a las orientaciones dadas por el docente. (LDCH)

Nombre del Aprendiz: _____ No. documento _____
Nombre del Instructor: Luis Angel Hernández R. No. documento 98.388.007
Duración de la evaluación: Durante el proceso formativo 24 horas

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño, conocimiento y producto del proceso con base en las tecinas y habilidades desarrolladas durante la formación, estas evidencias se valoran según las actividades que se describen en la guía de aprendizaje y que fueron socializadas y concertadas con el instructor, de igual forma se valorará cada uno de los factores que contiene las siguientes listas de chequeo para alcanzar el o los resultados de aprendizaje

LISTA DE CHEQUEO

No.	Aspecto	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		Observaciones
			SI	NO	
Resultado 1: Verificar los resultados de los correctivos aplicados al servicio					
1	Integralidad	Asiste puntual a las actividades de aprendizaje			
2		Evidencia un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje			
3		Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental			
4		Presenta actitud proactiva en las actividades didácticas durante el desarrollo de la formación			
5	Reflexión	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión			
6	Contextualización	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización			
	Apropiación Del	Participa activamente durante la socialización y explicación de los			

	Conocimiento: Acción interpretativa	conocimientos del saber propios de la actividad de aprendizaje **Realizar informe ejecutivo final tanto en inglés como en español, así como las acciones de mejora,** por parte del instructor responsable de la formación			
7	Apropiación Del Conocimiento: Acción Argumentativa	Participa en el foro de discusión en línea o presencial, socializando y comentando los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Realizar informe ejecutivo final tanto en inglés como en español, así como las acciones de mejora,** teniendo en cuenta los parámetros técnicos, y conocimientos del saber socializados por el instructor responsable de la formación			
8	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de conocimiento	Evidencia la apropiación de los conocimientos del saber asociados al resultado de aprendizaje requeridos, sobre: **Realizar informe ejecutivo final tanto en inglés como en español, así como las acciones de mejora,** a través de la actividad propuesta por el instructor responsable de la formación			
9	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de producto	Aplica formatos para llevar el seguimiento de las actividades realizadas en el desaroolo de la venta del servicio.			
10	Apropiación Del Conocimiento: Actividad de transferencia	El aprendiz socializa y sustenta de forma técnica el documento con interpretación del comportamiento de las estadísticas hoteleras, basado en los conceptos técnicos impartidos durante el proceso de formación, demuestra a través de un foro de discusión la apropiación de los conocimientos requeridos por el resultado de aprendizaje			

		Realizar informe ejecutivo final tanto en inglés como en español, así como las acciones de mejora,			
11	Plataforma Territorium	las evidencias subidas a la plataforma cumplen con los parámetros técnicos establecidos por el instructor responsable de la formación			

RESULTADOS: ☐ Aprobado ☐ Deficiente

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

_____
Firma del Aprendiz

Viviana Maria Jaramillo H
Firma Instructor

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

Regional: Quindío
Centro de formación: Comercio y Turismo

Programa de Formación: Técnico en Operación de Eventos
Código del programa: **122814**
Versión: 1

Competencia Para Desarrollar: Realizar procesos básicos para la prestación del servicio. (equivale a la norma NTS 001 del min comerció, industria y turismo)

Resultados de Aprendizaje:

Resultado 1: Reportar el inventario de materiales, productos y/o equipos en los formatos establecidos Para su control.
Resultado 2: Revisar el estado de los activos y reportar inconsistencias y deficiencias de funcionamiento En materiales, productos y/o equipos de acuerdo a los procedimientos establecidos

Actividad de aprendizaje:

- Evaluar el desarrollo de los eventos organizados en la IE, durante el año, verificando la prestación del servicio, de acuerdo a la normatividad legal vigente

Evidencia:
Conocimiento / Desempeño / Producto

Evidencias de Conocimiento :
Responde cuestionarios relacionados con los temas en el desarrollo de la guía de acuerdo a cada una de las actividades de aprendizaje

Evidencias de Desempeño:

Participa de todas las actividades de desempeño orientadas por el docente, de acuerdo a cada una de las actividades de aprendizaje. (LDCH)

Evidencias de Producto:

Entrega informes sobre los conocimientos desarrollados en cada una de las actividades de aprendizaje, de acuerdo a las orientaciones dadas por el docente. (LDCH)

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

Nombre del Aprendiz: _____ No. documento _____
Nombre del Instructor: Luis Angel Hernández R. No. documento 98.388.007
Duración de la evaluación: Durante el proceso formativo 24 horas

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño, conocimiento y producto del proceso con base en las tecinas y habilidades desarrolladas durante la formación, estas evidencias se valoran según las actividades que se describen en la guía de aprendizaje y que fueron socializadas y concertadas con el instructor, de igual forma se valorará cada uno de los factores que contiene las siguientes listas de chequeo para alcanzar el o los resultados de aprendizaje

LISTA DE CHEQUEO

No.	Aspecto	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		Observaciones
			SI	NO	
Resultado 1: Reportar el inventario de materiales, productos y/o equipos en los formatos establecidos Para su control. **Resultado 2:** Revisar el estado de los activos y reportar inconsistencias y deficiencias de funcionamiento En materiales, productos y/o equipos de acuerdo a los procedimientos establecidos					
1	Integralidad	Asiste puntual a las actividades de aprendizaje			
2		Evidencia un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje			
3		Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental			
4		Presenta actitud proactiva en las actividades didácticas durante el desarrollo de la formación			

5	Reflexión	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión			
6	Contextualización	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización			
	Apropiación Del Conocimiento: Acción interpretativa	Participa activamente durante la socialización y explicación de los conocimientos del saber propios de la actividad de aprendizaje **Evaluar el desarrollo de los eventos organizados en la IE, durante el año, verificando la prestación del servicio, de acuerdo a la normatividad legal vigente,** por parte del instructor responsable de la formación			
7	Apropiación Del Conocimiento: Acción Argumentativa	Participa en el foro de discusión en línea o presencial, socializando y comentando los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Evaluar el desarrollo de los eventos organizados en la IE, durante el año, verificando la prestación del servicio, de acuerdo a la normatividad legal vigente,** teniendo en cuenta los parámetros técnicos, y conocimientos del saber socializados por el instructor responsable de la formación			
8	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de conocimiento	Evidencia la apropiación de los conocimientos del saber asociados al resultado de aprendizaje requeridos, sobre: **Evaluar el desarrollo de los eventos organizados en la IE, durante el año, verificando la prestación del servicio, de acuerdo a la normatividad legal vigente,** a través de la actividad propuesta por el instructor responsable de la formación			
9	Apropiación Del Conocimiento:	Realiza el conteno de los materiales utilizado en el desarrollo del evento teniendo en cuenta el invetario de ingreso y salida.			

	Acción propositiva de producto				
10	Apropiación Del Conocimiento: Actividad de transferencia	El aprendiz socializa y sustenta de forma técnica el documento con interpretación del comportamiento de las estadísticas hoteleras, basado en los conceptos técnicos impartidos durante el proceso de formación, demuestra a través de un foro de discusión la apropiación de los conocimientos requeridos por el resultado de aprendizaje **Evaluar el desarrollo de los eventos organizados en la IE, durante el año, verificando la prestación del servicio, de acuerdo a la normatividad legal vigente,**			
11	Plataforma Territorium	las evidencias subidas a la plataforma cumplen con los parámetros técnicos establecidos por el instructor responsable de la formación			

RESULTADOS: ☐ Aprobado ☐ Deficiente

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

_____
Firma del Aprendiz

Viviana Maria Jaramillo Henao
Firma Instructor

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

REGIONAL: Quindío

CENTRO: Comercio y Turismo

Programa de Formación: Técnico en operación turística local
Código: 633100
Versión 1 **No. Ficha:**

Competencia a Desarrollar: ASESORÍA A TURISTAS

Resultado(s) de Aprendizaje:

- Estructurar portafolio de productos y servicios de acuerdo con los paquetes turísticos y oportunidades identificadas.
- Fijar estrategias de mercadeo para el portafolio a partir de elementos de marketing mix tradicional.
- Comercializar productos y servicios turísticos teniendo en cuenta las estrategias de mercadeo y políticas de la empresa.

Actividad de aprendizaje
Validar propuesta de producto y o servicio por medio del portafolio de servicios

Evidencia
Conocimiento/Desempeño/producto

Nombre del Aprendiz: _____ No. documento _____
Nombre del Instructor: _____ No. documento _____
Duración de la evaluación: Durante el proceso formativo

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño, conocimiento y producto del proceso con base en las tecinas y habilidades desarrolladas durante la formación, estas evidencias se valoran según las actividades que se describen en la guía de aprendizaje y que fueron socializadas y concertadas con el instructor, de igual forma se valorará cada uno de los factores que contiene las siguientes listas de chequeo para alcanzar el o los resultados de aprendizaje

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** **PROCESO EJECUCION DE LA FORMACION** **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**

LISTA DE CHEQUEO

No.	Aspecto	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		Observaciones
			SI	NO	
1	Integralidad	Asiste puntual a las actividades de aprendizaje			
2		Evidencia un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje			
3		Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental			
4		Presenta actitud proactiva en las actividades didácticas durante el desarrollo de la formación			
5		Presenta una actitud respetuoso ante la presentación de las actividades de aprendizaje			
6	Reflexión	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión			
7	Contextualización	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización			
8	Apropiación Del Conocimiento: Acción interpretativa	Participa activamente durante la socialización y explicación de los conocimientos del saber propios de las actividades de aprendizaje **Validar propuesta de producto y o servicio por medio del portafolio de servicios** por parte del instructor responsable de la formación			
9		Fija precios teniendo en cuenta el producto / servicio, el cliente y el mercado con base en las políticas de la empresa.			

Comentado [CELV1]:

10		Define las estrategias de comercialización del producto turístico teniendo en cuenta los factores establecidos según las técnicas de mercadeo.			
11		Determina las estrategias a utilizar en redes sociales de acuerdo con portafolio de servicios establecido.			
12		Desarrolla contenidos en herramientas tic de acuerdo con criterios técnicos.			
13		Estructura política de comunicación según tipo y objetivo.			
14		Selecciona técnica de venta de acuerdo con tipo y estrategia de manejo de clientes.			
15		Ofrece las actividades turísticas de acuerdo a las necesidades del cliente y el portafolio de servicios.			
16		Estructura política de servicio al cliente con base en los elementos de la servucción y la normativa de calidad.			
17		Cotiza productos y servicios turísticos según portafolio de servicios.			
18		Recibe peticiones según procedimiento técnico.			
19	Apropiación Del Conocimiento: Acción Argumentativa	Participa en el foro de discusión en línea o presencial, socializando y comentando los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Validar propuesta de producto y o servicio por medio del portafolio de servicios**teniendo en cuenta los parámetros técnicos, y conocimientos del saber socializados por el instructor responsable de la formación			
20	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva	Evidencia la apropiación de los conocimientos del saber asociados al resultado de aprendizaje requeridos, sobre: Marca Estrategias de mercadeo Estrategias de manejo de clientes			

	de conocimiento	Cotizaciones y facturación Quejas, reclamos y sugerencias a través de la actividad propuesta por el instructor responsable de la formación			
21.	Apropiación Del Conocimiento: Acción propositiva de producto	El documento con portafolio de servicios según indicaciones.			
22.	Apropiación Del Conocimiento: Actividad de transferencia	El aprendiz socializa y sustenta de forma técnica el portafolio de servicios.			
23.	Plataforma Territorium	las evidencias subidas a la plataforma cumplen con los parámetros técnicos establecidos por el instructor responsable de la formación			

RESULTADOS: ☐ Aprobado ☐ Deficiente

OBSERVACIONES- RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

Firma del Aprendiz Firma Instructor